

# REISEMÄNGELANZEIGE

## Musterbrief zur Anzeige von Mängeln während einer Pauschalreise

### Reisende Person

Vorname / Name:

Anschrift:

Telefon / Mobil:

E-Mail:

### Mitreisende Personen

### Reiseveranstalter

Name / Firma:

Ansprechpartner / Reiseleitung:

Kontakt:

### Reisevermittler / Reisebüro – soweit relevant

Ort / Urlaubsort:

Datum:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Uhrzeit:

\_\_\_\_\_ Uhr

# Betreff: Anzeige von Reisemängeln und Aufforderung zur Abhilfe

Buchungsnummer:

Reiseveranstalter:

Reiseziel:

Hotel / Unterkunft:

Reisezeitraum:

vom \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

bis \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit zeige ich folgende Mängel unserer gebuchten Pauschalreise an und bitte um unverzügliche Abhilfe.

Die nachfolgend beschriebenen Reiseleistungen entsprechen aus meiner Sicht nicht den vertraglich vereinbarten Leistungen beziehungsweise sind erheblich beeinträchtigt.

## 1. Beschreibung des Reisemangels

Der Mangel betrifft:

- ☐ Unterkunft
- ☐ Zimmer
- ☐ Verpflegung
- ☐ Transfer
- ☐ Flug / Beförderung
- ☐ gebuchte Ausflüge
- ☐ Pool / Wellnessbereich

- ☐ Klimaanlage
- ☐ Sanitärbereich
- ☐ Reinigung
- ☐ Lärm
- ☐ Ungeziefer
- ☐ Baustelle / Bauarbeiten
- ☐ fehlende zugesagte Ausstattung
- ☐ Lage der Unterkunft
- ☐ Überbuchung
- ☐ fehlende beziehungsweise ausgefallene Reiseleistung
- ☐ sonstigen Bereich:

## **Konkrete Beschreibung**

## **2. Vertraglich vereinbarte Leistung**

Laut Reisevertrag, Buchungsbestätigung oder Reisebeschreibung war folgende Leistung vereinbart:

Nachweis:

- ☐ Buchungsbestätigung
- ☐ Reisebeschreibung
- ☐ Katalog
- ☐ Website / Screenshot

☐ E-Mail des Veranstalters

☐ sonstiger Nachweis:

### 3. Tatsächlicher Zustand

Tatsächlich stellt sich die Situation wie folgt dar:

### 4. Beginn des Mangels

Der Mangel besteht seit:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ca.

\_\_\_\_\_ Uhr

Der Mangel

☐ besteht dauerhaft.

☐ tritt täglich auf.

☐ tritt nur zeitweise auf.

☐ trat bisher an folgenden Tagen auf:

### 5. Auswirkungen

Der Reisemangel beeinträchtigt die Reise insbesondere folgendermaßen:

☐ Nutzung des Hotelzimmers erheblich eingeschränkt

☐ Schlaf erheblich beeinträchtigt

☐ gebuchte Leistung nicht nutzbar

- ☐ gesundheitliche Beschwerden
- ☐ erhebliche Wartezeiten
- ☐ zusätzlicher organisatorischer Aufwand
- ☐ zusätzliche Kosten
- ☐ Urlaubserholung erheblich beeinträchtigt
- ☐ sonstige Auswirkung:

## **Beschreibung**

# **6. Aufforderung zur Abhilfe**

Ich fordere Sie auf, den beschriebenen Reisemangel zu beseitigen beziehungsweise eine vertragsgemäße oder angemessene Ersatzleistung bereitzustellen.

Als geeignete Abhilfe kommt aus meiner Sicht beispielsweise in Betracht:

- ☐ Beseitigung des Mangels im bestehenden Zimmer / Hotel
- ☐ Wechsel in ein mangelfreies Zimmer
- ☐ Unterbringung in einer gleichwertigen Unterkunft
- ☐ Wiederherstellung der zugesagten Ausstattung
- ☐ Durchführung der ausgefallenen Reiseleistung
- ☐ Ersatzleistung
- ☐ Reparatur
- ☐ sonstige Abhilfe:

# **7. Frist zur Abhilfe**

Ich bitte um Abhilfe

☐ unverzüglich.

☐ spätestens bis heute um \_\_\_\_\_ Uhr.

☐ spätestens bis zum \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ um \_\_\_\_\_ Uhr.

☐ innerhalb von \_\_\_\_\_ Stunden.

Die gesetzte Frist berücksichtigt Art und Dringlichkeit des Mangels.

## 8. Besondere Dringlichkeit

Eine sofortige Abhilfe ist aus meiner Sicht erforderlich, weil:

## 9. Bisherige Meldungen

Der Mangel wurde bereits gemeldet:

☐ Nein

☐ Ja

### Erste Meldung

Datum:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Uhrzeit:

\_\_\_\_\_ Uhr

Ansprechpartner:

Funktion:

☐ Reiseleitung

☐ Hotelrezeption

☐ Reiseveranstalter

☐ Reisebüro / Reisevermittler

☐ Hotline

☐ sonstige Stelle:

Reaktion:

## 10. Bereits angebotene Abhilfe

Es wurde angeboten:

☐ keine Abhilfe

☐ Reparatur

☐ Zimmerwechsel

☐ Hotelwechsel

☐ Ersatzleistung

☐ Preisnachlass

☐ sonstige Maßnahme:

Das Angebot

☐ wurde angenommen.

☐ wurde vorläufig angenommen.

☐ wurde abgelehnt.

Grund der Ablehnung:

## 11. Dokumentation

Zur Dokumentation des Mangels wurden erstellt:

☐ Fotos

☐ Videos

- ☐ schriftliches Mängelprotokoll
- ☐ Screenshots
- ☐ Audioaufnahmen, soweit rechtlich zulässig
- ☐ sonstige Nachweise:

Anzahl Fotos:

Anzahl Videos:

## 12. Zeugen

Folgende Personen können den Mangel bestätigen:

### Zeuge 1

Vorname / Name:

Kontakt:

### Zeuge 2

Vorname / Name:

Kontakt:

### Weitere Zeugen

## 13. Zusätzliche Kosten

Durch den Reisemangel sind bislang folgende zusätzliche Kosten entstanden:

| Datum | Ausgabe | Betrag |
|-------|---------|--------|
| <hr/> | <hr/>   | <hr/>  |
| —     | —       | EUR    |

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| _____ | _____ | _____ |
| —     | —     | EUR   |
| _____ | _____ | _____ |
| —     | —     | EUR   |
| _____ | _____ | _____ |
| —     | —     | EUR   |

Gesamt:

\_\_\_\_\_ **EUR**

Belege

- ☐ sind vorhanden.
- ☐ werden aufbewahrt.
- ☐ werden später eingereicht.

## 14. Selbstabhilfe – nur falls erforderlich

Sollte innerhalb der gesetzten angemessenen Frist keine Abhilfe erfolgen, behalte ich mir vor, im Rahmen der gesetzlichen Voraussetzungen selbst eine erforderliche Abhilfemaßnahme zu veranlassen und die erforderlichen Aufwendungen geltend zu machen.

Eine Selbstabhilfe erfolgt nur, soweit dies nach den Umständen erforderlich und angemessen ist.

## 15. Vorbehalt weiterer Rechte

Sollte der Reisemangel nicht beziehungsweise nicht vollständig beseitigt werden, behalte ich mir die gesetzlichen Rechte wegen des Reisemangels vor.

Hierzu können – abhängig vom konkreten Fall und den gesetzlichen Voraussetzungen – insbesondere gehören:

- Minderung des Reisepreises,
- Ersatz erforderlicher Aufwendungen,
- Schadensersatz,
- Ersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit oder
- bei erheblicher Beeinträchtigung gegebenenfalls weitere Rechte.

Eine konkrete Höhe möglicher Ansprüche wird mit dieser Mängelanzeige noch nicht festgelegt.

## 16. Bitte um Bestätigung

Bitte bestätigen Sie

1. den Eingang dieser Mängelanzeige,
2. Datum und Uhrzeit der Meldung,
3. die beschriebenen Mängel und
4. welche Abhilfemaßnahme Sie veranlassen.

### **Bestätigung durch Reiseleitung / Veranstalter**

Mängelanzeige erhalten am:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Uhrzeit:

\_\_\_\_\_ Uhr

Name:

Funktion:

Stellungnahme / zugesagte Abhilfe:

Unterschrift / Bestätigung

Falls eine Unterschrift verweigert wird:

☐ Eine Bestätigung wurde verweigert.

Dokumentiert durch:

## 17. Übermittlung

Diese Mängelanzeige wurde übermittelt

- ☐ persönlich an die Reiseleitung
- ☐ an den Reiseveranstalter
- ☐ an den Reisevermittler / das Reisebüro
- ☐ per E-Mail
- ☐ über die Veranstalter-App
- ☐ per Kontaktformular
- ☐ per Messenger / Chat des Veranstalters
- ☐ telefonisch mit anschließender schriftlicher Bestätigung
- ☐ auf sonstigem Weg:

Datum:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Uhrzeit:

\_\_\_\_\_ Uhr

Mit freundlichen Grüßen

Vorname / Name:

Unterschrift – soweit schriftlich verwendet

# **ANLAGE – REISEMÄNGELPROTOKOLL**

## **Reise**

Buchungsnummer:

Hotel / Unterkunft:

Reisezeitraum:

| Datum      | Uhrzeit    | Dauer      | Mangel / Ereignis | Meldung an | Reaktion / Abhilfe |
|------------|------------|------------|-------------------|------------|--------------------|
| _____<br>— | _____<br>— | _____<br>— | _____<br>—        | _____<br>— | _____<br>—         |
| _____<br>— | _____<br>— | _____<br>— | _____<br>—        | _____<br>— | _____<br>—         |
| _____<br>— | _____<br>— | _____<br>— | _____<br>—        | _____<br>— | _____<br>—         |
| _____<br>— | _____<br>— | _____<br>— | _____<br>—        | _____<br>— | _____<br>—         |
| _____<br>— | _____<br>— | _____<br>— | _____<br>—        | _____<br>— | _____<br>—         |
| _____<br>— | _____<br>— | _____<br>— | _____<br>—        | _____<br>— | _____<br>—         |
| _____<br>— | _____<br>— | _____<br>— | _____<br>—        | _____<br>— | _____<br>—         |
| _____<br>— | _____<br>— | _____<br>— | _____<br>—        | _____<br>— | _____<br>—         |

## FOTO- UND NACHWEISLISTE

| Nr.<br>. | Datum      | Inhalt     |
|----------|------------|------------|
| 1<br>—   | _____<br>— | _____<br>— |
| 2<br>—   | _____<br>— | _____<br>— |
| 3<br>—   | _____<br>— | _____<br>— |
| 4<br>—   | _____<br>— | _____<br>— |
| 5<br>—   | _____<br>— | _____<br>— |
| 6<br>—   | _____<br>— | _____<br>— |

## KOSTENPROTOKOLL

| Datum | Ursache | Ausgabe | Beleg                    |
|-------|---------|---------|--------------------------|
| _____ | _____   | _____   | <input type="checkbox"/> |
| —     | —       | EUR     |                          |
| _____ | _____   | _____   | <input type="checkbox"/> |
| —     | —       | EUR     |                          |
| _____ | _____   | _____   | <input type="checkbox"/> |
| —     | —       | EUR     |                          |
| _____ | _____   | _____   | <input type="checkbox"/> |
| —     | —       | EUR     |                          |
| _____ | _____   | _____   | <input type="checkbox"/> |
| —     | —       | EUR     |                          |

Gesamtkosten:

\_\_\_\_\_ EUR

## CHECKLISTE BEI EINEM REISEMANGEL

- ☐ Reiseveranstalter beziehungsweise zuständige Stelle unverzüglich informiert
- ☐ Mangel konkret beschrieben
- ☐ Vertragsleistung dokumentiert
- ☐ angemessene Abhilfefrist gesetzt
- ☐ Datum und Uhrzeit notiert
- ☐ Fotos / Videos erstellt
- ☐ Zeugen notiert
- ☐ Reaktion der Reiseleitung dokumentiert
- ☐ angebotene Ersatzleistung dokumentiert
- ☐ zusätzliche Kostenbelege aufbewahrt
- ☐ Buchungsunterlagen gespeichert
- ☐ Mängelprotokoll weitergeführt

## Hinweis zur Verwendung

Diese Vorlage ist als allgemeines Muster für die Anzeige eines Reisemangels bei einer Pauschalreise gedacht.

Ein Reisemangel sollte dem Reiseveranstalter unverzüglich angezeigt werden. Die bloße Beschwerde bei einem beliebigen Hotelmitarbeiter kann im Einzelfall nicht dieselbe Sicherheit bieten wie eine nachweisbare Anzeige bei der zuständigen Reiseleitung, dem Reiseveranstalter oder einer zur Entgegennahme befugten Stelle.

Der Reisende sollte dem Reiseveranstalter grundsätzlich Gelegenheit geben, den Mangel zu beseitigen.

Soll nach erfolgloser Abhilfeaufforderung selbst Abhilfe geschaffen werden, sollte eine angemessene Frist gesetzt werden, soweit nicht eine sofortige Abhilfe erforderlich ist oder der Veranstalter die Abhilfe verweigert.

Fotos, Videos, Zeugen, schriftliche Nachrichten, Belege und ein fortlaufendes Mängelprotokoll können später für den Nachweis wichtig sein.

Die bloße Anzeige eines Reisemangels legt noch keine bestimmte Minderungsquote fest. Ob und in welcher Höhe eine Minderung oder ein Schadensersatzanspruch besteht, hängt von den konkreten Umständen ab.

Diese Vorlage ist auf Pauschalreisen nach deutschem Reiserecht ausgerichtet. Für ausschließlich einzeln gebuchte Hotels, Flüge oder andere Einzelleistungen können andere rechtliche Regelungen gelten.

Diese Vorlage ersetzt keine individuelle rechtliche Beratung.

© Smartvorlagen.de – Kostenlose Muster & Vorlagen